

**LAPORAN HASIL SURVEI PELAKSANA PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DAN
PELAKSANAAN PROSES PENGABDIAN KEPADA
MASYARAKAT
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
TAHUN 2020**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian
Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan
Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi
Tahun : 2020
Fakultas/Prodi : Psikologi
Nama UPM : Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Surabaya, 29 Oktober 2020

Mengetahui,
Dekan,

UPM,





Firsty Oktaria Grahani, S.Psi., M.Psi., Psikolog
Psikolog



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,
Psikolog

Mengetahui,
Kepala BPM



Dr. Ie. Mei Indrawati, MM

PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra Tahun 2020 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan dokumen yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu Program Studi Psikologi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

Pelaksanaan survei ini dilakukan sebagai bentuk upaya untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dan juga sebagai suatu bentuk sosialisasi dan mendapat umpan balik (*feedback*) untuk perbaikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi kedepannya.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yang disusun oleh Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan evaluasi demi kemajuan layanan manajemen Program Studi Psikologi di masa yang akan datang.

Surabaya, 29 Oktober 2020

Unit Penjaminan Mutu
Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi,



Starry Kireida Kusnadi, S.Psi., M.Psi.,
Psikolog

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi.....	3
Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi.....	6
Tabel 3. Tingkat Kepuasan	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	1
1.3 Sasaran	1
1.4 Waktu dan Tempat	1
BAB II HASIL SURVEI	3
Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi.....	3
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Analisis Data.....	6
3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Program Studi Psikologi	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para dosen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi Psikologi serta evaluasi perbaikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat berupa penilaian kepuasan dosen sebagai pengguna jasa layanan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

1.2 Maksud dan Tujuan

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat selanjutnya.

1.3 Sasaran

Sebagai sasaran penilaian kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat adalah dosen aktif di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dengan melibatkan 7 dosen.

1.4 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra dilaksanakan secara online melalui link <https://tinyurl.com/kep dosen-layPkM> yang dibuat oleh Badan Penjaminan Mutu Universitas Wijaya Putra.

Survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra pada tahun 2020.

BAB II
HASIL SURVEI

Tabel 1. Instrumen Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat				
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat				
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah				
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3				
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian				
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat				
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal				
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan				

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Dosen (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat	89	11	0	0
2.	Perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat	78	22	0	0
3.	Pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah	89	11	0	0
4.	Pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3	78	22	0	0
5.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian	89	11	0	0
6.	Hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat	100	0	0	0
7.	Hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal	89	11	0	0
8.	Pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan	64	36	0	0

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuisioner kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra yaitu menggunakan metode kuantitatif deskriptif.

3.2 Analisis Data

Survei tingkat kepuasan dosen ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat layanan manajemen yang dilakukan oleh Program Studi Psikologi. Pemilihan rentang skala penilaian memiliki rentang nilai 1-4.

1. Jawaban “Sangat baik” diberi skor 4
2. Jawaban “Baik” diberi skor 3
3. Jawaban “Cukup” diberi skor 2
4. Jawaban “Kurang” diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjaringan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimum}} \times 100$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat pada tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Kategori kualitas/kepuasan
1	81-100	Sangat Baik
2	61-80	Baik
3	41-60	Cukup
4	0-40	Kurang

3.3 Analisis Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra

Dari hasil data kuantitatif yang sudah didapat pada Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Pelaksana Pengabdian Kepada Masyarakat Terhadap Layanan Dan Pelaksanaan Proses Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi, dapat dijelaskan secara deskriptif sebagai berikut :

1. **Aspek Perencanaan Pengabdian Masyarakat Yang Dilakukan Oleh Para Dosen UWP Telah Sesuai Dengan Kebutuhan Para Mitra Pengabdian Masyarakat**

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 86% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 14% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

2. **Aspek Perencanaan Pengabdian Masyarakat Telah Dilakukan Sesuai Standar K3 Bagi Mitra Pengabdian Masyarakat**

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 78% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 22% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan

bahwa pada perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

3. Aspek Pelaksanaan Pengabdian Dilakukan sesuai Kaidah Metode Ilmiah

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah, pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

4. Aspek Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat Dilaksanakan Dengan Memperhatikan K3

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 78% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 22% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3 di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

5. Aspek Hasil Pengabdian Masyarakat Sesuai Dengan Perencanaan Pengabdian

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

6. Aspek Hasil Pengabdian Masyarakat Sesuai dengan Solusi Yang Diharapkan Oleh Mitra Pengabdian Kepada Masyarakat

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 100% dosen memberikan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh mitra pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi sangat baik.

7. Aspek Hasil Pengabdian Masyarakat Dapat Dimanfaatkan Secara Maksimal

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 89% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 11% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

8. Aspek Pendanaan Pengabdian Masyarakat Baik Yang Berasal Dari Internal Dan Eksternal Telah Dirasakan Cukup Memadai Bila Dibandingkan Dengan Hasil Yang Diharapkan

Hasil survei kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa 64% dosen memberikan penilaian sangat baik, dan 36% dosen memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan di Program Studi Psikologi bergerak dari kategori baik menuju sangat baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei penilaian kepuasan pelaksana penelitian terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat pada perencanaan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh para dosen UWP telah sesuai dengan kebutuhan para mitra pengabdian masyarakat, perencanaan pengabdian masyarakat telah dilakukan sesuai standar K3 bagi mitra pengabdian masyarakat, pelaksanaan pengabdian dilakukan sesuai kaidah metode ilmiah, pelaksanaan pengabdian masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan K3, hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan perencanaan pengabdian, hasil pengabdian masyarakat sesuai dengan solusi yang diharapkan oleh Mitra Pengabdian kepada Masyarakat, hasil pengabdian masyarakat dapat dimanfaatkan secara maksimal, pendanaan pengabdian masyarakat baik yang berasal dari internal dan eksternal telah dirasakan cukup memadai bila dibandingkan dengan hasil yang diharapkan di Program Studi Psikologi bergerak pada kategori baik menuju sangat baik.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

4.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi dari hasil analisis dan kesimpulan laporan ini adalah :

1. Kedepannya survei penilaian kepuasan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat ini dapat selalu dilaksanakan secara konsisten (setiap akhir semester) sehingga dapat memonitoring perkembangan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang ada di Program Studi Psikologi Universitas Wijaya Putra.

2. Diharapkan Dekan Fakultas Psikologi dan Ketua Program Studi Psikologi dapat mengadakan rapat evaluasi setiap akhir semester membahas tentang layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang ada di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi.
3. Diharapkan dari hasil rapat evaluasi, Program Studi Psikologi dapat memberikan layanan dan pelaksanaan proses pengabdian kepada masyarakat yang lebih baik lagi bagi dosen.